

Booking.com平台对企业(P2B)投诉处理年度报告

2022年1月1日至2022年12月31日期间

Booking.com处理的投诉

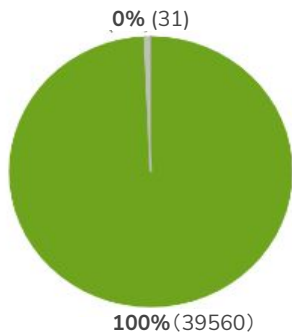
2022年1月1日 - 2022年12月31日

39590

提出投诉的合作伙伴约有
23862个合作伙伴

解决投诉总数

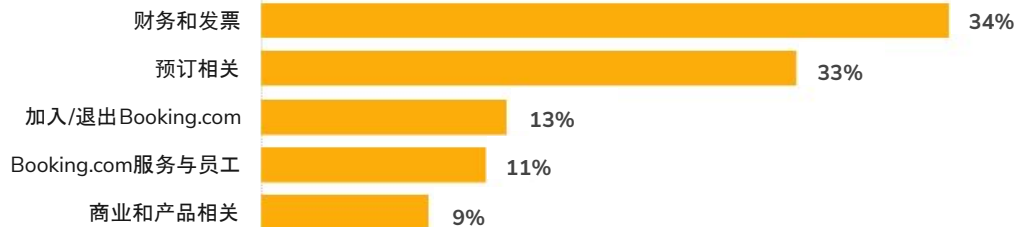
2022年1月1日 - 2022年12月31日



已解决

未结案/正在审查

按主题划分的合作伙伴投诉



已解决的合作伙伴投诉结果统计

- 2022年, 我们已解决**99.9%的投诉**, 其中:
 - 80%**的投诉在3天内得到解决
 - 11%**的投诉在4-7天内得到解决
 - 9%的投诉超过1周得到解决**
- 在**94%**的投诉中, 我们**与合作伙伴达成了共识**。所有已解决投诉中有**6%为无效投诉**(投诉评估结果为未违反服务等级协议(SLA), 也没有违反法律, 或属于错误投诉)
- 2022年1月至今, 没有合作伙伴发起过调解案例(适用于欧洲经济区的合作伙伴)。